

85 Railroad Avenue
Haverhill, MA 01835

固定公共汽车路线信息

我们服务的社区

在埃姆斯伯里、安多弗、黑弗里尔、劳伦斯、梅里马克、梅休因、纽伯里波特、北安多弗和索尔兹伯里的梅里马克山谷社区，均运营着MVRTA的固定公共汽车路线系统。

MVRTA还为罗厄耳地区交通管理局的罗厄耳换乘中心提供服务。

票价信息

全票价为1.25美元，老年人(60岁及以上) 和残疾人可享受半票价0.60美元。

搭乘MVRTA固定公共汽车路线时，如果需要可以免费换乘到其他MVRTA固定路线公共汽车。

有效的Medicare卡可以用作享受半价优惠的年龄及/或残疾证明。

可运载性

对于运输任何不超过车辆及其设备（升降机/活动坡道）运载能力的轮椅，针对美国交通部ADA要求的MVRTA政策如下：如果乘客和轮椅的合计重量和尺寸未超过车辆及其设备的运载能力，则司机必须运送。如果对乘客是否符合运载能力要求有任何疑问，请联系调度员，后者将与维护部门讨论确定。请注意，如果乘客和轮椅/踏板车合计超过升降机的运载能力，我们可能无法满足您的出行要求。

固定公共汽车路线及时刻表信息：
(978) 469-6878 – WWW.MVRTA.COM

MVRTA

梅里马克山谷地区交通管理局

EZ Trans

非ADA乘客手册

2016年6月1日生效



电话：978-469-6878，选择 3

WWW.MVRTA.COM

非ADA服务概述：

这是一项路边接送的共享乘车服务，面向MVRTA固定路线公共汽车服务所覆盖的社区。

MVRTA固定路线公共汽车系统覆盖埃姆斯伯里(Amesbury)、安多弗(Andover)、黑弗里尔(Haverhill)、劳伦斯(Lawrence)、梅里马克 (Merrimack)、梅休因 (Methuen)、纽伯里波特 (Newburyport)、北安多弗 (North Andover) 和 索尔兹伯里 (Salisbury) 等社区。（详情请参阅背面。）

EZ Trans服务面向年满60岁的人士。如需详细了解固定路线公共汽车系统，请参阅本手册背面。所有参与者必须经MVRTA特殊服务办公室认证。

服务车辆为配备升降机的MVRTA车辆，以及偶尔用其他车辆补充，可能是面包车或轿车。本服务旨在在每一次行车过程中安全、高效地运送尽可能多的乘客。

本客户手册详细写明了有助于您及其他EZ Trans客户获得最佳服务的各项政策。请遵守以下政策，避免对您及其他EZ Trans客户造成服务中断。

如何预约乘车：

- 您可致电MVRTA特殊服务办公室预约乘车，电话：(978) 469-6878（选择3），或免费电话：(877) 308-7267， 工作时间：周一至周五，上午8:00 - 下午4:30。
- 可以提前2周预约乘车，但提前时间不得少于2个工作日（不含节假日）。
- 预约乘车时，您申请的预约时间和下次乘车时间必须至少间隔1小时。
- 预约乘车时，请说明您希望在大楼的哪个入口上下车。
- 预约乘车时，预约员会给予您30分钟时间窗口，面包车会在这段时间到达。如果您被列为等待状态，则您将可以乘车出行，但需要在前一天的下午4:30至5:00或您出行当天的计划行程前回电。
- 请准备好在车辆到达时上车。司机等待时间不超过5分钟。如果您尚未准备好且司机驾车离开，您的行程状态将列为失约。
- 如果您错过旅程，当天将无法再计划旅程。
- 如果MVRTA车辆在30分钟内未到达，请致电MVRTA特殊服务办公室，查明您的行程状态。
- 取消行程必须在计划出行前至少1小时进行。
- 当天不得进行行程预约或进行更改。
- 每位乘客出行时可携带最多2个包裹。

服务可用性:

非ADA服务时间

周一至周五，上午8:00 - 下午5:00

以下节假日不提供服务:

元旦节、马丁·路德·金纪念日、总统日、爱国者日、阵亡将士纪念日、独立日、劳动节、哥伦布纪念日、退伍军人节、感恩节和圣诞节。

费用:

非ADA车票票价如下:

	Haverhill	Lawrence	Methuen	No. Andover	Andover	Amesbury	Newburyport	Merrimac	Salisbury
Haverhill	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00
Lawrence	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	9.00	9.00	5.00	9.00
Methuen	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	9.00	9.00	5.00	9.00
Andover	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	9.00	9.00	5.00	9.00
No. Andover	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	9.00	9.00	5.00	9.00
Amesbury	5.00	9.00	9.00	9.00	9.00	3.00	3.00	5.00	3.00
Newburyport	5.00	9.00	9.00	9.00	9.00	3.00	3.00	5.00	3.00
Merrimac	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00
Salisbury	5.00	9.00	9.00	9.00	9.00	3.00	3.00	5.00	3.00

1个区间内的折扣车票套票
可联系MVRTA特殊服务办公室购买。

- 10次乘车的车票本......20.00美元
- 20次乘车的车票本......40.00美元

所有车费必须在出行时支付给司机。
建议准备好不需找补的零钱。

区域如下:
区域1: 安多弗、劳伦斯、梅休因、北安多弗
区域2: 黑弗里尔、梅里马克
区域3: 埃姆斯伯里、纽伯里波特和索尔兹伯里

服务规则:

- 所有乘客必须系好安全带。
- 所有轮椅和乘客应全程固定妥当。不得运送未固定妥当的乘客。
- 您将乘坐的车辆类型视车辆可用情况而定。
- 建议使用三轮设备（The Amigo Chair）或任何无法妥当固定的非标准轮椅的人士使用车辆座椅，但并非强制要求。
- 禁止对MVRTA财产采取不安全或破坏性行为。如果发生此类行为，当事乘客可能必须立即下车。
- 任何情况下，司机不对乘客在行程之前、期间或之后采取的任何行为负责。
- 如果需要有人照看，乘客不应独自乘坐MVRTA车辆。
- 禁止在车上饮食、吸烟或大声播放音乐。
- 不得付小费。

服务中断:

请谨记以下要点，以确保享受高效的服务。

失约:

指MVRTA车辆在30分钟窗口内抵达指定地点，但乘客未准备好或未按计划出行。

过迟取消:

指乘客未能在计划上车时间的至少1小时前通知MVRTA特殊服务办公室取消行程。

中断惩罚:

MVRTA特殊服务办公室制定了以下行政程序，以便在合理时期内暂停向习惯性未按计划出行的非ADA服务合格人士提供免费辅助客运。每位乘客的出行历史将接受评估，以确定是否存在习惯性未按计划出行的情况。如果乘客在任何月份内预订7次或以上行程，且失约和/或过迟取消次数达到此类计划行程的20%或以上，则视为失约/过迟取消过多。任何情况下，乘客在一个月内失约/过迟取消超过7次，即构成违规。这将视为习惯性未按计划出行，当事乘客将收到书面通知，说明他/她已违反失约/过迟取消政策，并将暂停向其提供服务。

*MVRTA特殊服务办公室保留对其视为不当的任何违规行为实施服务中断的权利，甚至可对首次违规实施无限期服务暂停。

如何防止服务中断:

请准备好在车辆到达时上车。司机在到达后等待时间不超过5分钟。如果您尚未准备好且司机驾车离开，您的行程状态将列为失约。取消行程必须在您的上车窗口时间开始前至少1小时进行。如果您在上车窗口时间开始前1小时内取消行程，将视为过迟取消。

合理更改:

MVRTA致力于使残疾人士以及任何（偶尔或长期）可能需要对MVRTA政策、实践和程序进行更改的人士均能平等地享受到服务。任何因残疾而需要进行长期合理更改的人士必须填写MVRTA网站所列的表单，或致电(978) 469-6878 索取表格。我们将自申请之日起3个工作日内做出决定。

*如果无法提前申请，亦可向预约员（预约乘车时）或直接向司机（当天）提出。预约员、司机和调度员将决定是否可做出更改。

惩罚申诉:

如果您不认同任何惩罚，您必须在收到书面通知之日后14天内通知MVRTA特殊服务办公室。我们将审查您的申诉，并做出最终的决定。在您收到审查结果前，您将可在审查结果待定之时继续享受EZ Trans服务。

投诉:

投诉：可通过多种方式进行投诉：MVRTA网站、致电MVRTA总机并告知接线员，或致电特殊服务办公室。所有投诉将转交相关负责方，并在收到投诉后的24小时内电话联系投诉人，以告知投诉已收到并正在进行审查。投诉解决后，投诉人将在三(3)个工作日内以电话、电子邮件或信件的形式收到部门负责人的答复，向他/她告知结果。所有ADA投诉由ADA协调员审查，以确保依照适当程序处理ADA投诉。

MVRTA特殊服务办公室的联系方式如下:

MVRTA Office of Special Services

85 Railroad Avenue

Haverhill, MA 01835

电话：(978) 469-6878 选择3，或

免费电话：(877) 308-7267

传真：(978) 521-5956

电子邮件:

specialservices@mvrta.com